

IMPROVING QUALITY MANAGEMENT THROUGH CONTINUOUS PROCESS ANALYSIS

Ion Bogdan LUNGU¹

Rezumat. *Asigurarea calitatii, în ceea ce privește specificitatea, este privită ca un factor obligatoriu și este cerută, în general, de către clienți. Obiectivul principal al departamentului IRASM este îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite prin intermediul promptitudinii, performanței și complexității proceselor, prin urmare, obținând o calitate maximă a produsului care este direct proporțională cu satisfacția clientului. Criteriile enumerate mai sus pot fi obținute numai printr-o îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității. Scopul acestui articol este acela de a demonstra faptul că analiza continuă a proceselor este imperativă pentru o mai bună calitate a serviciilor obținute chiar dacă firma deține un sistem certificat al managementului calității, ISO 9001. Obiectivul constă în analiza sistemului de măsurare a erorilor apărute în timpul procesului de tratament, evaluarea acestuia și găsirea unor mijloace de îmbunătățire. Rezultatele obținute arată adevăratul nivel al sistemului de măsurare, identifică defectele și propune acțiuni de diminuare a acestora.*

Abstract. *Considering its specificity, quality assurance is regarded as mandatory and generally required by the customers. IRASM's department primary goal is the continuous improvement of services through readiness, performances and complexity thus achieving the highest product quality which is directly proportional with customer satisfaction. The entire above mention criterion can be accomplished only through the continuous improvement of the quality management system. The aim of this paper is to demonstrate that continuous process analysis is imperative for better quality services even if the company already owns a quality management certificate, ISO 9001. The goal is to analyse the error measurement system of the treatment process, evaluate it and find the means to improve it. The results show the real level of the error measurement system, identify the flaws and propose mitigation actions for excluding it.*

Keywords: error measurement system, efficiency, irradiation treatment, quality improvement, customer satisfaction.